

SISTEM PENJUALAN BERBASIS MOBILE PADA CV. CAHAYA MANDIRI CEPU SEBAGAI OPTIMALISASI PELAYANAN KONSUMEN

Eko Hary Wibowo

NIM : A11.2009.05058

Program Studi Teknik Informatika

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Dian Nuswantoro, Jalan Nakula 5-11, Semarang

ABSTRAK

Pada saat ini tantangan bagi pelaku bisnis adalah memenuhi kepuasan pelanggan. Tantangan tersebut antara lain seperti mengevaluasi ketersediaan suatu produk, menghasilkan produk bermutu tinggi dan menjamin kualitasnya, memproses produk lebih cepat, memperkirakan biaya yang dibutuhkan dalam proses produksi, meningkatkan sumber daya manusia dengan pelatihan. Era teknologi informasi ditandai dengan kemudahan dan kecepatan aliran informasi dari satu komunitas ke yang lainnya. Salah satu produk teknologi informasi adalah telekomunikasi menggunakan perangkat handphone atau telepon seluler. Di dalamnya terdapat sebuah metoda komunikasi yang dinamakan SMS (Short Message Service) yaitu sebuah konsep pengiriman informasi berbasis text. CV Cahaya mandiri memproduksi barang-barang merchandise digital printing seperti mug, piring, jam keramik, bantal, pin, id card. Dengan pelayanan yang baik dan kualitas yang terjamin. CV. Cahaya Mandiri perlu mengikuti perkembangan teknologi yang semakin berkembang agar kebutuhan konsumen semakin cepat terhadap pelayanan yang diberikan dan menjaga kesetiaan pelanggan kepada perusahaan salah satunya dengan menyediakan akses pelayanan konsumen secara lebih mudah, cepat dan optimal. Dengan membangun Aplikasi CRM (Customer Relationship Management) pada perusahaan CV. Cahaya Mandiri berbasis mobile ini akan sangat berguna untuk mempermudah pelanggan Cahaya Mandiri dalam melakukan pelayanan konsumen. Layanan telepon seluler dapat melakukan komunikasi dan arah dengan melakukan Global System for Mobile Communication (GSM). Selain itu dengan menggunakan panggilan langsung, pelanggan juga dapat melakukan mengirim pesan pendek atau yang lebih dikenal dengan istilah SMS.

Kata kunci : CRM, SMS, MOBILE, CUSTOMER, OPTIMAL

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini tantangan bagi pelaku bisnis adalah memenuhi kepuasan pelanggan. Tantangan tersebut antara lain seperti mengevaluasi ketersediaan suatu produk, menghasilkan produk bermutu tinggi dan menjamin kualitasnya, memproses produk lebih cepat, memperkirakan biaya yang dibutuhkan dalam proses produksi, meningkatkan sumber daya manusia dengan pelatihan. Pelaku bisnis yang mengerti dan melaksanakan tantangan tersebut, adalah yang dapat bersaing dan bertahan di dunia usaha [1].

Era teknologi informasi ditandai dengan kemudahan dan kecepatan aliran informasi dari satu komunitas ke yang lainnya. Salah satu produk teknologi informasi adalah telekomunikasi menggunakan handphone. Di dalamnya terdapat sebuah metoda komunikasi yang dinamakan SMS (Short Message Service) yaitu sebuah konsep pengiriman informasi berbasis text. SMS based service ini semakin banyak digunakan oleh banyak perusahaan karena dianggap mampu menjangkau hampir seluruh jaringan pengguna seluler yang menjadi customer perusahaan tersebut dan biayanya yang cukup murah, beberapa perusahaan menggunakan layanan SMS ini untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan, dan keperluan komunikasi lainnya. Karena panjang data dari SMS yang bersifat kecil, maka pengolahan data dari layanan ini dapat dilakukan secara cepat sehingga dapat meningkatkan kegiatan bisnis. CV. Cahaya mandiri di Cepu merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa digital printing. Perkembangan usahanya secara perlahan meningkat dari tahun ke tahun. CV Cahaya mandiri memproduksi barang-barang merchandise digital printing seperti mug, piring, jam keramik, bantal, pin, id card. Dengan pelayanan yang baik dan kualitas yang terjamin, banyak customer yang percaya menggunakan jasa pelayanan digital di CV. Cahaya Mandiri dalam jumlah satuan maupun jumlah massal. Selama ini untuk pemesanan barang, dan pelayanan informasi pelanggan masih harus

datang langsung ke CV. Cahaya Mandiri dengan antrian dan waktu yang dibutuhkan lama [2].

Selain itu sering terjadi pelanggan tidak kebagian barang yang diinginkan. Kemudian pada proses pengarsipan dan keamanan data pemesanan, juga masih mengandalkan sebuah buku atau catatan kertas saja. Customer juga tidak bisa mengutarakan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan. Selama ini jika ingin mengutarakan keluhan customer harus menulis dan memasukan ke kotak layanan [3].

CV. Cahaya Mandiri perlu mengikuti perkembangan teknologi yang semakin berkembang agar kebutuhan konsumen semakin cepat terhadap pelayanan yang diberikan dan menjaga kesetiaan pelanggan kepada perusahaan salah satunya dengan menyediakan akses pelayanan konsumen secara lebih mudah, cepat dan optimal. Dengan membangun Aplikasi CRM (Customer Relationship Management) pada perusahaan CV. Cahaya Mandiri berbasis mobile ini akan sangat berguna untuk mempermudah pelanggan Cahaya Mandiri dalam melakukan pelayanan konsumen. Layanan telepon seluler dapat melakukan komunikasi dan arah dengan melakukan Global System for Mobile Communication (GSM). Selain itu dengan menggunakan panggilan langsung, pelanggan juga dapat melakukan mengirim pesan pendek atau yang lebih dikenal dengan istilah SMS. Dari permasalahan diatas penulis tertarik mengangkat topik dengan judul *“Sistem Penjualan Berbasis Mobile Pada CV Cahaya Mandiri Cepu Sebagai Optimalisasi Pelayanan Konsumen”* [4]

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang dihadapi sebagai berikut :

- a. Kurangnya pelayanan terhadap pelanggan dalam memberikan informasi yang mudah dan cepat.
- b. Penyimpanan data arsip customer yang ada pada CV. Cahaya Mandiri masih menggunakan manual dengan memasukan data ke dalam Microsoft office excel.

- c. Kurangnya penanganan dalam pemberian informasi proses produksi kepada para pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Setelah melakukan penelitian di dalam ruang lingkup permasalahan yang ada, maka penulis hanya membatasi masalah pada.

- b. CRM di gunakan untuk kebutuhan terhadap pelayanan pelanggan.
- c. Aplikasi juga berfungsi sebagai fasilitas penyimpanan data barang, pelanggan, supplier.

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dalam memberikan informasi yang mudah dan cepat.
- b. Merancang aplikasi CRM yang membantu perusahaan mengelola, melayani, dan menjaga hubungan baik dengan pelanggannya.
- c. Memberikan informasi proses produksi kepada para pelanggan yang diharapkan pelanggan akan diberitahu melalui sms, bila proses produksi telah selesai.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil Tugas Akhir ini diharapkan akan berguna dan bermanfaat:

1.5.1 Bagi Penulis

- a. Mengetahui bagaimana cara meningkatkan efektifitas dalam melayani pelanggan
- b. Mendapatkan berbagai ilmu tentang pelayanan dan hubungan baik antara perusahaan dan pelanggan.

1.5.2 Bagi Perusahaan

- a. Memberikan kemudahan perusahaan dalam memberikan informasi dan pemberitahuan kepada pelanggan.
- b. Meningkatkan pelayanan untuk memberikan informasi kepada pelanggan dalam jangka waktu proses produksi.
- c. Meningkatkan loyalitas pelanggan.

1.5.3 Bagi customer

- a. Memudahkan customer untuk mendapatkan informasi dari perusahaan.
- b. Customer akan mudah dalam mendapatkan informasi mengenai masa waktu produksi.
- c. Pelanggan tidak perlu menunggu dalam proses produksi karena pelanggan akan diberitahu melalui sms bila proses produksi telah selesai.

1.5.4 Bagi Akademik

- a. Dapat memberikan kontribusi yang baik sebagai sumber ilmiah bagi dunia pendidikan.
- b. Penulisan ini digunakan sebagai tambahan informasi pihak-pihak yang berkompeten terhadap masalah yang dibahas.
- c. Dapat dipergunakan sebagai referensi, dan bahan masukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang sama dimasa yang akan datang untuk dapat memahami kebutuhan usaha

2. Landasan Teori

2.1 Pengertian (Customer Relationship Management)

Pengertian CRM adalah manajemen hubungan pelanggan yaitu suatu jenis manajemen yang secara khusus membahas teori mengenai penanganan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya dengan tujuan meningkatkan nilai perusahaan di mata pelanggannya.

2.2 Tujuan CRM

Tujuan CRM sebagai berikut :

1. Mendapatkan pelanggan baru, perusahaan mendapatkan pelanggan baru dengan memasarkan produk dan jasa mereka melalui pelayanan yang terbaik menggunakan konsep CRM.

2. Mempertahankan pelanggan yang telah di dapat

Perusahaan bias mempertahankan pelanggan yang mereka peroleh dengan meningkatkan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan bukan pasar yang baik.

2.3 Manfaat CRM

CRM memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Aplikasi CRM menyediakan informasi untuk meningkatkan pendapatan dan keuntungan perusahaan. Dengan aplikasi CRM, kita bisa melakukan penjualan dan pelayanan via web sehingga peluang dari penjualan secara global tanpa perlu menyediakan upaya khusus untuk mendukung penjualan dan pelayanan tersebut.
2. Aplikasi CRM memungkinkan perusahaan untuk mendayagunakan informasi dan semua titik kontak dengan pelanggan apakah itu via web, call center, ataupun lewat staf pemasaran dan pelayanan di lapangan.
3. Membantu perusahaan / organisasi sehingga memungkinkan bagian marketing untuk mengidentifikasi secara tepat pelanggan / relasi mereka, mengatur bagian marketing dengan tujuan dan sasaran yang jelas serta meningkatkan kualitas bagian marketing.
4. Membantu perusahaan / organisasi untuk meningkatkan kinerja dengan mengoptimalkan sharing informasi oleh beberapa pegawai dan mempersingkat proses yang ada.

2.4 Pengertian Website

Secara terminologi, website adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada di dalam World Wide Web (WWW) di Internet. Sebuah halaman web adalah dokumen yang ditulis dalam format HTML (Hyper Text Markup Language), yang hampir selalu bisa diakses melalui HTTP, yaitu protokol yang menyampaikan informasi dari server website untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui web browser.

2.5 Web Database

Seperti sistem database yang lain, *web database* juga merupakan sistem penyimpanan data yang dapat diakses oleh bahasa pemrograman tertentu. Namun tidak seperti sistem database konvensional yang hanya ditujukan untuk platform tertentu saja, web database dapat diakses oleh aplikasi web yang tentunya lebih bersifat umum.

Server web adalah komputer yang digunakan untuk menyimpan dokumen-dokumen web, komputer ini akan melayani permintaan dokumen web dari kliennya. Browser web seperti Explorer dan Navigator berkomunikasi melalui jaringan (termasuk jaringan internet) dengan server web, menggunakan HTTP.

2.6 SMS Gateway

SMS Gateway merupakan pintu gerbang bagi penyebaran informasi dengan menggunakan SMS. Anda dapat menyebarkan pesan sebanyak nomer secara otomatis dan cepat yang langsung terhubung dengan database nomer-nomer ponsel saja, tanpa mengetik ratusan nomor dan pesan dari ponsel karena semua nomor akan di ambil secara otomatis dari database tersebut. SMS Gateway pada dasarnya hampir sama dengan mengirimkan SMS melalui handphone, tetapi modem GSM

2.7 Gammu

Gammu merupakan salah satu tool untuk mengembangkan aplikasi SMS Gateway yang cukup mudah di implementasikan dan gratis. Gammu bisa dikatakan sebagai komponen yang menjembatani pentransferan data-data SMS dari handphone atau mobile modem ke komputer dan sebaliknya. Kebutuhan Perangkat Lunak Minimal

- a. *Windows (xp 32, vista 32, seven 32) Linux Redhat versi 7.2*
- b. *MySQL ver 3.23.52 sebagai database*
- c. *Gammu sebagai sms gateway*

3. Metodologi Penelitian

3.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam tugas akhir ini meliputi:

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

3.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa cara, yaitu sebagai berikut :

- a. Interview (Wawancara)

Pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada pihak yang terkait dalam hal ini adalah staff marketing dan beberapa pelanggan dengan masalah yang diteliti sehingga dapat di peroleh keterangan yang diperlukan dan gambaran yang jelas tentang data yang di perlukan.

- b. Studi Pustaka dan Browsing

Pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku kepustakaan, jurnal-jurnal ilmiah, paper, tesis, dan mencari informasi dari internet mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan kebutuhan pembuatan tugas akhir ini. Selanjutnya metode ini akan menghasilkan data sekunder.

3.3 Metode Pengembangan Sistem

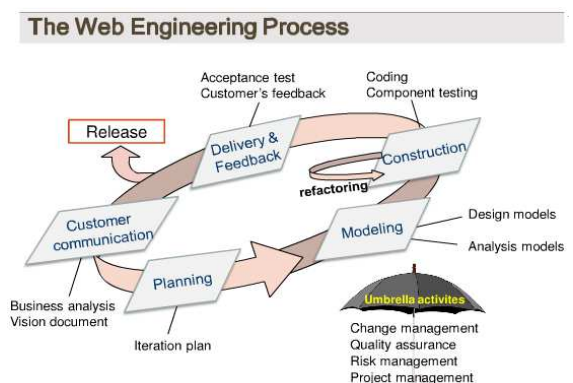
Metodologi adalah rincian secara menyeluruh dari siklus pengembangan sistem informasi yang mencakup langkah demi langkah tugas dari masing-masing tahapan, aturan yang harus dijalankan oleh individu dan kelompok dalam melaksanakan tugas, standar kualitas dan pelaksanaan dari masing-masing tugas, teknik-teknik pengembangan yang digunakan untuk masing-masing tugas ini berkaitan dengan teknologi yang digunakan oleh pengembang

Metode yang digunakan dalam perancangan dan pengembangan suatu aplikasi sistem informasi pada umumnya mengacu pada tahapan pengembangan sistem.

3.4 Tahap-Tahap Pengembangan Sistem

Dalam suatu sistem terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui, karena tahapan-tahapan tersebut satu kesatuan yang akan menghasilkan sistem yang baik dan terpercaya kualitasnya.

Perancangan sistem ini akan menggunakan pengembangan perangkat lunak dengan model web engineering. Model tersebut dipilih karena sistem aplikasi CRM ini berbasis web, sehingga pendekatan penelitian yang digunakan akan lebih tepat jika menggunakan web engineering. Karena web engineering digunakan untuk menciptakan aplikasi web yang berkualitas tinggi.



Gambar 3.1: Tahapan-tahapan Web Engineering

1. Customer Communication (Komunikasi dengan Pengguna)
2. Web Engineering Planning/Perencanaan
3. Web Engineering Modelling
 - a. Analysis Modelling
 - b. Design Modelling
4. Web Engineering Construction
5. Web Engineering Delivery and Evaluation

Metode web engineering terdapat 5 (lima) tahapan untuk dapat mengembangkan suatu perangkat lunak seperti gambar dibawah ini :

2. Customer Communication (Komunikasi dengan Pengguna)

Komunikasi yang baik dengan user merupakan sarana efektif dalam membuat atau menerjemahkan apa saja yang user inginkan (requirements).

3. Web Engineering Planning/Perencanaan

Tahap penggabungan requirement (kebutuhan) dan informasi dari user dan perencanaan teknis serta menanggapi respon (tanggapan) dari user. Perencanaan teknis dilakukan dengan mengidentifikasi perangkat lunak maupun perangkat keras apa saja yang dibutuhkan, respon dari pengguna dapat dilakukan dengan cara wawancara kepada user, tergantung kesepakatan pengembang.

4. Modeling

Pada tahap ini, tujuan pemodelan analisis adalah untuk membangun informasi yang diperoleh selama kegiatan komunikasi, penyulingan dan persyaratan pemodelan rancangan yang akan dibuat. Rancangan sistem yang akan dibuat meliputi antar muka pengguna yang berupa rancangan output dan input, pemodelan sistem dengan menggunakan use case diagram, struktur alur program menggunakan flowchart. Tahap ini akan berulang hingga dihasilkan rancangan yang tidak mengandung kesalahan dan dapat diimplementasikan pada tahap berikutnya.

5. Construction

Tahap ini merupakan aktifitas konstruksi sistem. Isi dari rancangan sistem yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya digabungkan untuk menciptakan web pages

1. Deployment

Tahap deployment, kegiatan yang dilakukan adalah menguji apakah proses dapat berhasil sesuai dengan tahap analisis dan desain. Testing yang dapat dilakukan adalah dengan menggunakan pengujian black box pada bagian interface seluruh fungsi pada aplikasi dari sisi user.

4. Analisa dan Perancangan Sistem

4.1 Customer Communication

Terkonsentrasi dalam proses bisnis dan perumusan. Analisa bisnis akan mendefinisikan hal – hal apa saja yang akan termuat di dalam aplikasi web. Sedangkan perumusan adalah pengumpulan informasi tentang hal – hal yang akan dimuat dalam web yang melibatkan semua calon pengguna.

4.1.1 Identifikasi Aktor

Mengidentifikasi orang atau perangkat yang akan menggunakan sistem merupakan tahap awal analisa. Orang atau perangkat ini disebut actor, actor mempresentasikan peran dari orang atau perangkat saat sistem beroperasi. Aktor dalam aplikasi ini adalah sebagai berikut

istilah	Deskripsi
1. Admin	Individu yang mengelola input data yang ada di sistem dan Individu yang bertanggungjawab penuh terhadap pengaturan, pemantauan, dan pemeliharaan sistem.
2. User	Individu yang memiliki hak akses sebagai user dimana hak akses dibedakan, tidak sama dengan admin.

4.2 Planning

Perencanaan teknis dilakukan dengan mengidentifikasi perangkat lunak maupun perangkat keras apa saja yang dibutuhkan, tergantung kesepakatan pengembang. Nantinya system CRM ini akan dibuat dalam bentuk web aplikasi yang akan mampu berjalan di minimal computer yang memiliki spesifikasi pentium dan browser minimal yang support dengan html 5

4.2.1 Kebutuhan Perangkat Keras

- Komputer dengan prosesor minimal intel Pentium IV 800 MHz atau setaranya.
- Memori RAM minimal 128MB. Untuk mendapatkan kemampuan yang lebih baik disarankan menggunakan memori RAM 256MB.
- Kapasitas ruang hard disk minimal 512MB

4.2.2 Kebutuhan Perangkat Lunak

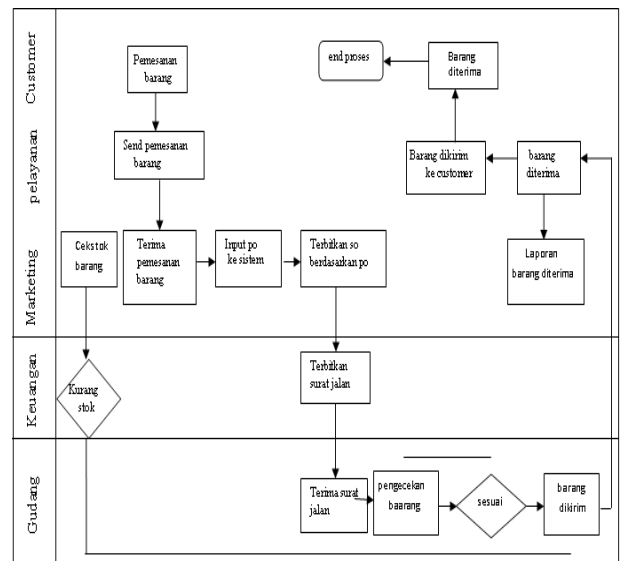
- Sistem Operation
Sistem operation yang dibutuhkan adalah linux atau fedora sebagai sistem servernya dan windows 7 sebagai sistem operation
- Gammu
- Xampp windows service 1.6.6 di dalamnya terdapat Mysql yang digunakan untuk tempat penyimpanan data.
- Perangkat lunak yang digunakan untuk membuat tampilan web dan coding php yaitu Macromedia Dreamweaver

4.3 Modeling

Hal utama yang dilakukan dalam tahap ini adalah memodelkan setiap aktifitas dalam sub tahapannya ke dalam bentuk diagram dengan menggunakan teknik teknik tertentu.

4.3.1 Model Proses Bisnis Sistem

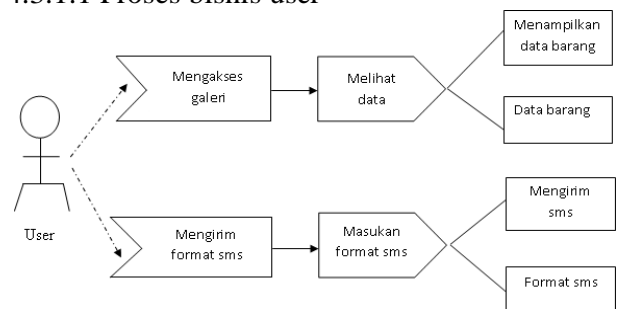
Setelah aktor dari sistem teridentifikasi sehingga didapat gambaran kebutuhan sistem, maka perlu didokumentasikan juga bagaimana proses bisnis suatu sistem



Gambar 4.1 : Proses bisnis system

Alur tersebut berjalan kapanpun dan dibutuhkan tenaga kusus dalam mengatasi hal tersebut. Untuk mengatasi hal tersebut user terkadang harus menjelaskan spesifikasi barang guna membantu konsumen menentukan barang mana yang akan dipilih. Maka untuk memaksimalkan jam pelayanan di buatlah sistem SMS CRM untuk memaksimalkan pelayanan order barang.

4.3.1.1 Proses bisnis user

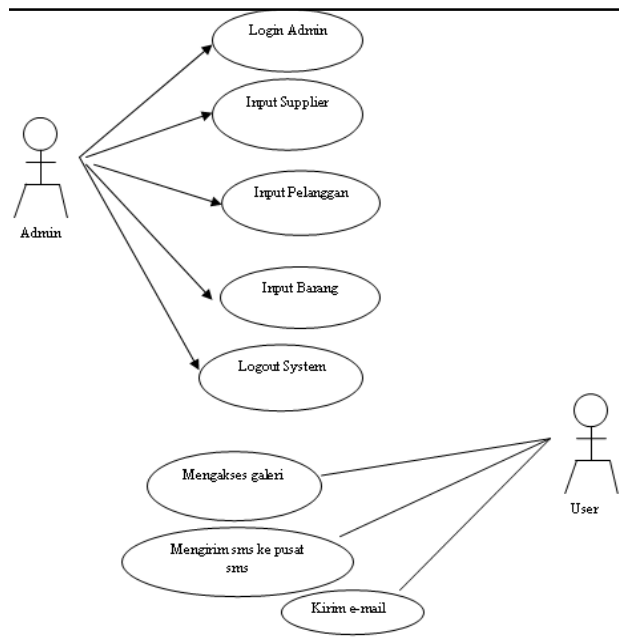


Gambar 4.2 : Proses bisnis user

Diagram proses bisnis user menggambarkan semua kegiatan yang boleh dilakukan dalam akses data oleh user setelah mengakses halaman utama galeri maka user dapat mengirim sms dengan format tertentu.

4.3.2 Use Case Diagram

Merupakan permodelan untuk perilaku sistem informasi yang akan dibuat. Diagram yang menggambarkan actor, use case dan relasinya sebagai suatu urutan tindakan yang memberikan nilai terukur untuk aktor. Sebuah use case digambarkan sebagai elips horizontal dalam suatu diagram UML use case



Gambar 4.3 Use Case Diagram

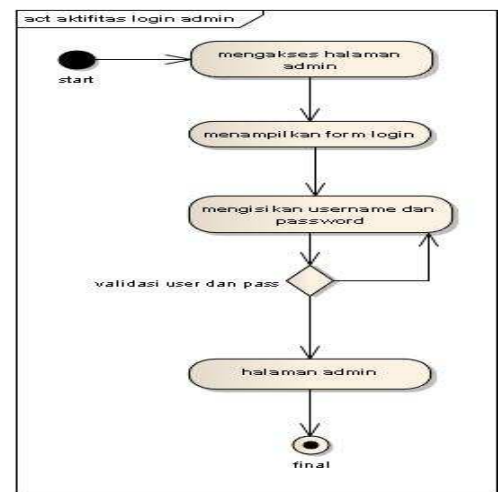
4.3.2 Use Case Naratif

Use case naratif adalah dokumentasi dari use case yang telah dibuat di atas. Use case naratif akan menjelaskan urutan langkah-langkah dari setiap interaksi yang terjadi.

4.3.3 Diagram Aktivitas

Perancangan selanjutnya untuk memodelkan urutan aktivitas, dan prosedur logika adalah dengan merancang activity diagram (diagram aktivitas) dimana activity diagram akan menggambarkan aktivitas dari aktor.

1. Diagram aktifitas login admin



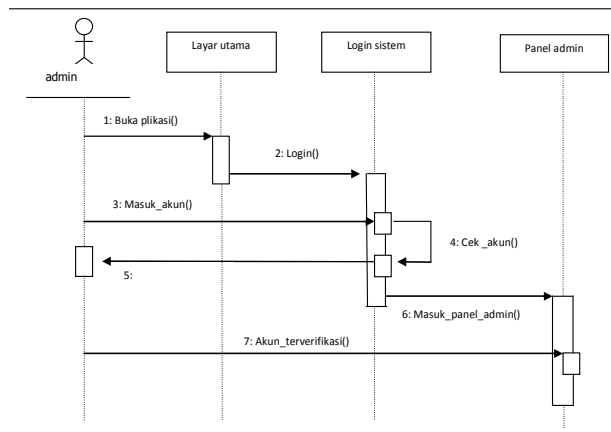
Gambar 4.4 : Diagram aktifitas login admin

Untuk dapat mengakses halaman sistem khusus admin, admin melakukan login terlebih dahulu dengan cara menginputkan username dan password yang diisikan, apabila berhasil divalidasi oleh sistem, maka selanjutnya adalah sistem akan meredirect ke halaman admin.

4.3.4 Model Sequence Diagram

Sequence diagram menjelaskan interaksi object yang disusun dalam suatu urutan waktu. Diagram ini secara khusus berasosiasi dengan use case. Sequence diagram memperlihatkan tahap demi tahap apa yang seharusnya terjadi untuk menghasilkan sesuatu didalam use case. Terdapat beberapa sequence diagram, diantaranya:

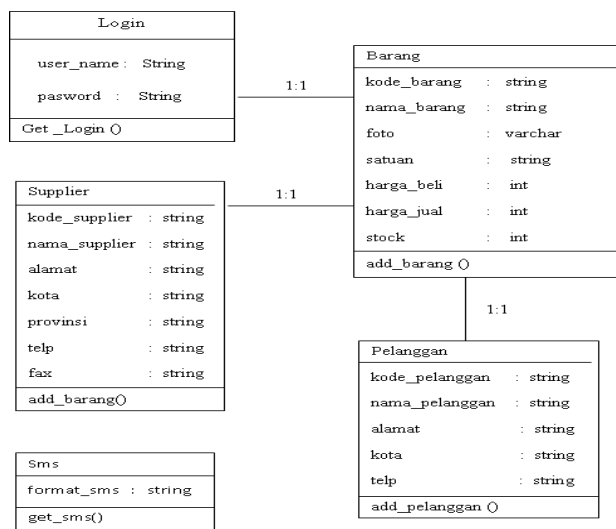
• *Sequence Diagram Login Administrator*



Gambar 4.10 : Sequence Diagram Proses Login Admin

4.3.5 Diagram kelas (Class Diagram)

Setelah diagram aktifitas, tahap modeling berikutnya adalah diagram kelas, dengan gambar sebagai berikut:



Gambar 4.13: gambar class diagram

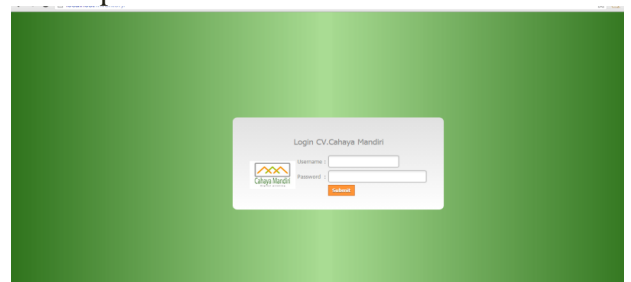
Dalam class diagram ini terdapat yang pertama adalah diagram login dengan form username, pass, dengan tindakan masuk/login halaman, yang kedua adalah diagram barang yang dengan isian form kode_barang, nama_barang, foto, satuan, harga_beli, harga_jual, stok, dengan tindakan yang dilakukan adalah menambah barang, yang ketiga adalah diagram supplier dengan isian kode_supplier, nama_supplier, alamat, kota, provinsi, telp, fax

4.4 Implementasi Program Dan Pembahasan.

Setelah melakukan perancangan sistem terhadap aplikasi yang akan dibangun, maka tahap selanjutnya adalah mengimplementasikan hasil perancangan. Pengimplementasian aplikasi ini bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana progres pengembangan berlangsung sehingga dapat dilakukan perubahan jika terdapat pemasukan dari pemakai

4.4.1 Form Menu Login

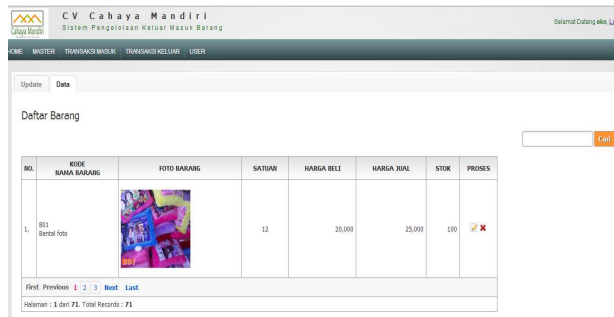
Form login digunakan apabila admin ingin mengakses dan menggunakan aplikasi CRM, yang terdiri dari user dan password.



Gambar 4.22 Menu Login

4.5.1 Menu Daftar Barang

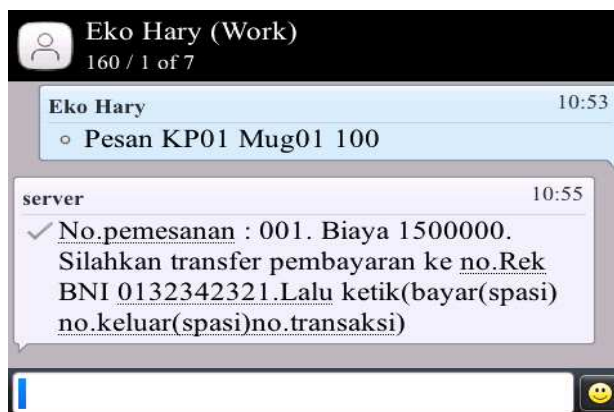
Form daftar barang ini berisi tentang informasi mengenai setiap produk yang telah diinputkan oleh admin, terdiri dari nama barang, foto barang, satuan, harga beli, harga jual, stok, proses. Search box produk digunakan untuk mencari produk dan informasi yang telah diinputkan. Di dalam menu daftar barang ini terdapat informasi tentang stok, yang berfungsi sebagai informasi ketika pelanggan melakukan pemesanan pada jumlah yang melebihi stok barang, maka sistem akan melakukan balasan secara otomatis kepada para pelanggan bahwa barang yang dipesan tidak cukup atau habis.



Gambar 4.24 Menu Daftar Barang



Gambar 4.25 Galeri Depan



Gambar 4.26 Pemesanan Barang

- a. *Tampilan pesan terima*
 Gambar 4.26 adalah tampilan konfirmasi balasan SMS dari nomor Server SMS Gateway yang berisi No Pemesanan anda adalah 001. Biaya 1500000. Silahkan transfer pembayaran ke No.Rek BNI 0132342321.Lalu ketik(bayar(spasi)no.keluar(spasi)no.transaksi)

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat penulis kemukakan setelah menyelesaikan proses pembuatan laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. CV. Cahaya Mandiri merasa kurangnya interaksi antara pihak perusahaan dengan pelanggan sehingga pihak perusahaan merasa kurang mengenal dan memahami kebutuhan pelanggannya, maka dirancanglah sebuah aplikasi CRM.
2. Pelanggan dari CV. Cahaya Mandiri tidak perlu menunggu layanan dari customer service untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan, karena mereka dapat memperolehnya melalui website kapanpun mereka butuhkan
3. Aplikasi CRM ini dapat memudahkan pelanggan untuk mengecek seberapa jauh proses produksi yang sedang berjalan.
4. Aplikasi ini dapat menginformasikan promosi khususnya untuk produk baru dan potongan harga produk melalui pesan broadcast yang dikirim keseluruhan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan Perancangan program aplikasi yang telah dijelaskan oleh penulis, sebagai berikut saran dari penulis untuk sekitarnya dipergunakan sebagai masukan dalam pengembangan selanjutnya :

1. Agar pengirim SMS lebih efisien dan nomor pengiriman mudah diingat, untuk kedepannya bisa bekerjasama dengan salah satu operator seluler untuk mendapatkan nomer khusus.
2. Diharapkan agar kedepannya aplikasi ini dapat ditambah dengan fitur-fitur baru, misalkan dengan adanya fitur forum konsultasi. Dimana pelanggan dapat konsultasi dengan pihak perusahaan ataupun dengan sesama pelanggan dengan memecahkan dan memberi solusi terhadap masalah yang dialami berkaitan dengan penanganan dokumen.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dewantoro R A., Aradea Aplikasi Sms Gateway Dengan Koreksi Kesalahan Menggunakan Fuzzy String Matching: 2007
- [2] Dyche. Jill. 2002. *The CRM Handbook: A Business Guide to Customer Relationship Management*. Boston: Addison-Wesley
- [3] Edison Tarigan,Daud. *Membangun SMS Gateway Berbasis Web Dengan Codeigniter*, lokomedia : Yogyakarta ,2011
- [4] Kadir, Abdul. *Tuntunan Praktis Belajar Database Menggunakan MySQL*. Yogyakarta: ANDI, 2008.
- [5] Kadir, A. 2001 . *Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP*, Yogyakarta: Andi.
- [6] Munawar. 2005. *Pemodelan Visual dengan UML*. Graha Ilmu
- [7] Nugroho,Bunafit.2009.*Membuat Website Sendiri dengan PHP-MySQL*. jakarta:Mediakita.
- [8] Sunyoto, A. 2007. *Ajax Membangun Web dengan Teknologi Asynchroneuse Java Script dan XML*, Yogyakarta: Andi.
- [9] Tunggal, Amin W. (2008). *Dasar Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Harvindo, Jakarta.
- [10] Wahidin. *Aplikasi SMS dengan PHP untuk Orang Awam*. Palembang: Maxikom, 2010.
- [11] Widodo, Pudjo Prabowo dan Herlawati, *Menggunakan UML*, Bandung :Informatika. 2011.
- [12] Wibisono, Gunawan. *Konsep Teknologi Sehuler*. Bandung: Informatika, 2008.